

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
CITRA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM  
PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)  
DI KEPOLISIAN RESORT MOJOKERTO

SKRIPSI



Oleh :  
Dewi Khurwanani  
NPM. 0941010038

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
SURABAYA  
2013

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
CITRA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM  
PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)  
DI KEPOLISIAN RESORT MOJOKERTO

Disusun Oleh:

DEWI KHURWANANI  
NPM. 0941010038

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si  
NIP. 196801161994032001

Mengetahui  
DEKAN

Dra. Ec. Hj. Suparwati, Msi  
NIP. 195507181983022001

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “ANALISIS ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI KEPOLISIAN RESORT MOJOKERTO”.

Dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan-kekurangan. Selesaiannya kegiatan hingga penulisan skripsi ini tidak terlepas dari adanya arahan dan bimbingan dari Ibu, Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si yang dengan segala perhatian, bimbingan, arahan yang bermanfaat, dan rela meluangkan waktunya untuk penulis. Terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. DR. Ir. Teguh Sudarto MP, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “veteran “ JawaTimur.
2. Ibu Dra. Hj. Suparwati M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “veteran” JawaTimur.
3. Bapak DR. Lukman Arif M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “veteran” JawaTimur

4. Ibu Dra. Susi Hardjati. MAP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UPN Jatim yang sudah memberikan Ilmu yang sungguh bermanfaat.
6. Bapak AKBP. Muji Ediyanto, SH selaku Kepala Kepolisian Resort Mojokerto
7. Bapak AKP. Samiri, SH selaku Kepala Satuan Lalulintas di Kepolisian Resort Mojokerto
8. Bapak IPTU. Marzuki dan petugas-petugas Kepolisian Resort Mojokerto yang telah membantu kelancaran dalam pembuatan skripsi
9. Ayah & Ibunda tercinta dan terkasih, terima kasih atas semuanya. “aku bukanlah apa-apa, ketika masih dalam rahimmu aku bukanlah apa-apa, tatkala keluar dari rahimmu aku bukanlah apa-apa, sampai sekarang pun aku bukanlah apa-apa, tanpa pengorbanan dan kasih sayang kalian berdua aku bukanlah apa-apa”.
10. Saudaraku yang telah meluangkan waktunya untuk membantu menyelesaikan Skripsi ini
11. Sahabat-sahabat Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2009 (Intan (si empluk), Yuniar (si kunti), Mega (si meme), Risa (si pesek), Puput, Taufiq (si topik), Afifudin (si gibas) ) dan sahabat-sahabat ku yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang membantu penulis dan memberikan semangat untuk menyelesaikan Skripsi ini

Tiada gading yang tak retak, laporan magang ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, saran sangat penulis harapkan. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 22 Oktober 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN REVISI .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	11
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Landasan Teori.....	14
1. Pelayanan Publik .....	14
a. Pengertian Pelayanan Publik.....	14
b. Standar Pelayanan Publik.....	15
c. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	16

2. Kualitas Pelayanan .....	18
a. Definisi Kualitas Pelayanan .....	18
b. Kreteria-Kreteria Kualitas Pelayanan .....	19
c. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
d. Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan...	22
3. Citra / Image.....	22
a. Definisi Citra / Image.....	22
b. Proses Pembentukan Citra.....	23
c. Jenis-Jenis Citra.....	25
d. Pengukuran Citra .....	26
4. Kepuasan Masyarakat / Pelanggan.....	28
a. Definisi Kepuasan Masyarakat.....	28
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan....	31
d. Manfaat Peningkatan Kepuasan Pelanggan .....	35
5. Surat izin mengemudi (SIM).....	36
a. Pengertian Surat izin mengemudi (SIM) .....	36
b. Penggolongan Surat izin mengemudi (SIM).....	37
C. Kerangka berfikir .....	38
D. Hipotesis penelitian .....	38
 BAB III METODE PENELITIAN .....	 39
A. Definisi Oprasional Variabel Dan Pengukuran Variabel .....	39
B. Populasi Dan Sampel.....	42

C. Teknik Pengumpulan Data.....	44
D. Teknik Pengolahan Data.....	46
E. Teknik Analisis Data .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian Dan Penyajian Data .....	53
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	53
a. Sejarah Keberadaan Kepolisian Resort Mojokerto .....	53
b. VISI dan MISI Kepolisian Resort Mojokerto .....	54
1) Visi Kepolisian Resort Mojokerto .....	54
2) Misi Kepolisian Resort Mojokerto .....	54
c. Struktur Organisasi Kepolisian Resort Mojokerto .....	55
d. Karakteristik Pegawai Kepolisian Resort Mojokerto .....	63
e. Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Kepolisian Resort Mojokerto .....	65
2. Penyajian Data .....	69
a. Identifikasi Responden .....	69
1) Responden Menurut Umur .....	69
2) Responden Menurut Jenis Kelamin .....	70
3) Responden menurut tingkat pendidikannya .....	70
4) Responden menurut jenis pekerjaannya .....	71
B. Hasil Dan Teknik Analisis .....	72
1. Hasil Pengujian Validitas Dan Reabilitas .....	72
a. Pengujian Validitas .....	72



b. Pengujian Reliabilitas .....	74
2. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	74
a. Uji Normalitas .....	75
b. Uji Multikolinieritas .....	76
c. Uji Heteroskedastisitas .....	77
3. Analisis Regresi Berganda .....	78
a. Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinan .....	79
4. Uji Hipotesis .....	80
a. Uji t (Uji Parsial) .....	80
b. Uji F (Uji Simultan) .....	82
5. Pembahasan .....	83
BAB V PENUTUP .....	88
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran .....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	91
DAFTAR LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir.....	38
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kepolisian Resort Mojokerto .....	58
Gambar 4.2	Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Kepolisian Resort Mojokerto .....	65
Gambar 4.3	Grafik Normal Probabilty Plot .....	75
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	77

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pemohon Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) .....	6
Tabel 3.1	Variabel Dan Indikator Pengukuran .....	41
Tabel 3.2	Blue Print Skala Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 3.2	Blue Print Skala Citra .....	45
Tabel 3.2	Blue Print Skala Kepuasan Masyarakat .....	45
Tabel 4.1	Karakteristik Pegawai Polres Mojokerto Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2	Karakteristik Pegawai Polres Mojokerto Berdasarkan Kepangkatan..	64
Tabel 4.3	Karakteristik Pegawai Polres Mojokerto Berdasarkan Pendidikan ....	64
Tabel 4.4	Berdasarkan Umur responden .....	69
Tabel 4.5	Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4.6	Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	70
Tabel 4.7	Berdasarkan jenis Pekerjaannya .....	71
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas .....	73
Tabel 4.9	Hasil pengujian Reliabilitas .....	74
Tabel 4.10	Hasil uji multikolinearitas .....	76
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Berganda .....	78
Tabel 4.12	Nilai Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinan .....	79
Tabel 4.13	Uji t (Uji Parsial) .....	80
Tabel 4.14	Uji F (Uji Simultan) .....	82

## ABSTRAKSI

Dewi Khurwanani, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Mojokerto

Penelitian ini didasarkan pada Ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap aparat kepolisian. Karena aparat kepolisian yang seharusnya berperan sebagai aparat penegak hukum, pelindung masyarakat, pengayom dan pelayan masyarakat dalam rangka menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat justru sering bertindak seweng-wenang terhadap masyarakat dan melakukan aksi pemerasan terhadap masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kepolisian Resort Mojokerto

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Mojokerto yang mengurus pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Mojokerto berjumlah 1.500 orang yang diambil dari rata-rata jumlah pengurusan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) baru dalam satu bulan. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik accidental Sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis dengan menggunakan SPSS Versi 14 menunjukkan bahwa : Kualitas pelayanan dan citra berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, faktor kualitas pelayanan ( $b_1 = 0,503$ ) dan faktor citra ( $b_2 = 0,492$ ) yang mempunyai nilai positif untuk mempengaruhi kepuasan masyarakat. koefisien korelasi menunjukkan bahwa hubungan variabel independen dengan variabel dependen adalah erat atau kuat yaitu sebesar 0,904. Sedangkan, koefisien Determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra mempengaruhi kepuasan sebesar 81,7%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Organisasi Dan Kepuasan Masyarakat

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Menurut Ratminto dan Winarsih (5 : 2012) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun dalam bentuk jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang berkualitas juga dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti reliability, responsivity, assurance, tangibility dan empathy dapat diwujudkan oleh organisasi pelayanan (Parasuraman dalam Tjiptono 2005:273). Menurut Goesch and Davis didalam Ibrahim (2008:22), yang menyebutkan bahwa : “Kualitas pelayanan adalah

suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Atau, terpenuhinya / sesuai harapan / kebutuhan pelanggan”.

Organisasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, akan tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis, yaitu : efisiensi, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani sebaik-baiknya. Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat yang disini berperan sebagai stakeholder, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat. Masyarakat dalam konteks ini adalah semua orang yang menuntut suatu organisasi publik untuk memenuhi standart kualitas tertentu dan arena itu memberi pengaruh organisasi publik.

Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis. Tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, bahkan sering terjadi mal-pelayanan, dimana masih banyak kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat (Rizka, 2013)

Kepuasan masyarakat merupakan kunci atau ujung tombak bagi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan telah memperoleh perhatian dominan dan menjadi faktor strategis dalam pelayanan. Wilkie (1990) dalam Tjiptono (349 : 2005), mendefinisikan kepuasan masyarakat atau pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk dan jasa. Oleh karena itu, pihak penyelenggaraan pelayanan publik harus benar-benar mengerti dan memahami apa kebutuhan masyarakat. Pengelola penyelenggaraan pelayanan publik harus mengetahui apakah mutu layanan yang diberikan sudah memenuhi standar dan sesuai dengan keinginan masyarakat, atau justru sebaliknya.

Dengan terciptanya kualitas pelayanan yang baik, dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara instansi dengan masyarakat menjadi harmonis, yang dimana akan memberikan dasar yang baik bagi citra instansi. Dengan didukungnya citra yang baik, akan berdampak pada masyarakat yang akan menggunakan pelayanan jasa yang tentunya akan meningkatnya jumlah kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Citra instansi yang baik akan mempengaruhi pikiran masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang bermutu dan berkualitas, Menurut Kotler (2007 : 388) mendefinisikan citra / image sebagai seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek dimana sikap dan objek tindakan seseorang terhadap suatu objek sangat dikondisikan oleh citra objek tersebut. Jika masyarakat luas memiliki persepsi yang positif terhadap citra

atau nama baik penyelenggara pelayanan publik, maka kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik juga akan terbentuk.

Kepolisian Republik Indonesia merupakan bagian dari fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa polisi sangatlah lekat dengan pelayanan publik, seperti Dalam Undang-undang No 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam pasal 2 disebutkan, fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, seperti Penerbitan administrasi lalu lintas, pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya adalah bentuk pelayanan dari instansi Kepolisian terhadap masyarakat.

Pada saat ini banyak masyarakat pada umumnya merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparat kepolisian semakin mengalami kemerosotan (Zulian & Djoko. 2004). Akibat dari kemerosotan kualitas pelayanan ini berdampak pada ketidakpuasan masyarakat terhadap aparat kepolisian yang akhirnya menimbulkan citra negatif dari aparat kepolisian. Seperti yang diungkapkan oleh Albrecht dan Bradfrod (1990) didalam Ratminto dan Winarsih (30 : 2012) mendefinisikan momen kritik pelayanan sebagai kontak yang terjadi antara konsumen dengan setiap aspek organisasi



yang akan membentuk opini konsumen tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut.

Ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat yang dirasakan masyarakat dan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap aparat kepolisian. Karena aparat kepolisian yang seharusnya berperan sebagai aparat penegak hukum, pelindung masyarakat, pengayom dan pelayan masyarakat dalam rangka menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat justru sering bertindak sewenang-wenang terhadap masyarakat dan melakukan aksi pemerasan terhadap masyarakat. (Jarot&Manupputy.2011)

Rendahnya intensitas yang diberikan kepada masyarakat kepada birokrasi kepolisian merupakan salah satu sumber dari ketidakpercayaan masyarakat terhadap birokrasi kepolisian (Agus Dwiyanto, 2011:80). Dalam situasi ini tidak mengherankan apabila praktik penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh pihak kepolisian tidak sesuai dengan harapan masyarakat seperti layanan pembuatan SIM yang dipandang masyarakat seperti tidak adanya kepastian.

Sesuai dengan hasil observasi yang telah dilakukan, masih adanya praktik penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh pihak Kepolisian Resoert Mojokerto dalam layanan pembuatan SIM yang tidak sesuai dengan aturan yang telah berlaku masih terdapat praktek pencaloan dalam proses pembuatan SIM yang dilakukan oleh petugas atau aparaturnya sendiri. Hal tersebut merupakan bukti beberapa tindakan yang mencoreng nama baik atau citra aparat kepolisian sebagai pengayom, pelindung, dan bertindak adil kepada masyarakat

Citra Kepolisian akan lebih baik lagi bila aparat Kepolisian tidak mau menerima pemberian yang bersifat informal (pungli) sehingga masyarakat akan menghormati aparat kepolisian sebagai aparat yang melayani dan mengayomi masyarakat. Diharapkan dalam hal ini aparat kepolisian dapat memberantas pencaloan untuk pengurusan SIM, STNK, dan BPKB.

Berdasarkan Keputusan Kapolri no. 9 tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi pasal 7 penggolongan surat izin mengemudi adalah: (a) Golongan A, untuk mengemudikan mobil penumpang, mobil bis dan mobil barang yang mempunyai jumlah berat yang diperbolehkan tidak lebih dari 3.500 kg. (b) Golongan B I, untuk mengemudikan mobil bis dan mobil barang yang mempunyai jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg. (c) Golongan B II, untuk mengemudikan tractor atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau kereta gandengan lebih dari 1.000 kg. (d) Golongan C, untuk mengemudikan sepeda motor yang dirancang mampu mencapai kecepatan lebih dari 40 kilometer per jam.

Beberapa keluhan dari masyarakat tentang pelayanan SIM diatas serta permintaan pembuatan SIM yang semakin meningkat di tiap tahunnya, membuat Polres Mojokerto khususnya Satlantas terus berupaya melakukan langkah-langkah baru dibidang pelayanan pembuatan SIM. Rata-rata untuk pembuatan SIM di Satlantas Polres Mojokerto 100-200 pemohon pembuat SIM tiap harinya. Berikut di sajikan jumlah pemohon SIM selama dua tahun terakhir di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Mojokerto.

Tabel 1,1  
Jumlah pemohon pembuatan SIM selama tiga tahun terakhir di  
Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Mojokerto

No	Tahun	Jenis Golongan SIM					Jumlah
		A	BI	BII	C	D	
1	2010	3100	471	114	11.516	-	15.201
2	2011	3494	347	206	11.666	1	15.714
3	2012	4169	286	137	13.093	-	17.685
Jumlah		10.763	1104	457	36.275	1	48.600

Sumber : Polres Mojokerto 2013

Berdasarkan tabel 1,1 diatas menunjukkan bahwa jumlah pemohon dalam pembuatan SIM di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Mojokerto selama tiga tahun terakhir mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2010 jumlah pemohon SIM sebanyak 15.201 orang, pada tahun 2011 sebanyak 15.714 dan pada tahun 2012 sebanyak 17.685.

Banyaknya pemohon atau pengguna jasa layanan pembuatan SIM di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Mojokerto haruslah diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena masyarakat akan menuntut pelayanan yang lebih baik dari organisasi publik. Maka hal yang harus diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan kelangsungan suatu organisasi. Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan publik.

Alasan dilakukan penelitian di Polres Mojokerto yang memusatkan pada pembuatan SIM karena Kabupaten Mojokerto merupakan salah satu kota terkecil di Jawa Timur yang mempunyai luas wilayah 16,46 km<sup>2</sup>. Dengan perkembangan penduduk yang terus meningkat disertai dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor, dalam hal ini jumlah

permohonan pembuatan SIM tiap tahun semakin mengalami peningkatan yang harus diberengi oleh peningkatan kinerja aparat kepolisian dalam urusan pelayanan pembuatan SIM di Polres Mojokerto.

Kualitas pelayanan mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka sosok instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya. Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada.

Keberadaan Satlantas Polres Mojokerto sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan SIM, tuntutan masyarakat terhadap Satlantas Polres Mojokerto agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat merupakan keharusan bagi Satlantas Polres Mojokerto guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai.

Dengan adanya uraian latar belakang diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan

## Dan Citra Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan SIM Mojokerto

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan SIM Di Polres Mojokerto?
2. Bagaimana Pengaruh Citra Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan SIM Polres Mojokerto?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan SIM Di Polres Mojokerto?

### C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan SIM Di Polres Mojokerto.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Citra Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan SIM Di Polres Mojokerto.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan SIM Di Polres Mojokerto.

### D. Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dan sumbangan pemikiran untuk pengembangan terhadap Ilmu Administrasi Negara di Bidang Manajemen Pelayanan Publik

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan sebagai kontribusi sumbangan pemikiran dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja aparat pemerintahan dalam memberikan pelayanan publiknya